

ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ



Шринкфляция

Как обманывают
покупателей

Стр.2



На заметку путешественнику

Правила оказания
услуг экскурсоводом

Стр. 4



Медицина и транспорт

Об изменениях
в законодательстве

Стр.8

В отличие от покупок в магазине, при дистанционном способе приобретения моменты выбора, заказа и оплаты товара, как правило, не совпадают с заявленными. В связи с этим могут возникать спорные ситуации.

Все претензии – продавцу!

О спорных ситуациях при покупке товара в интернет-магазине

Споры в отношении приобретенного дистанционным способом товара возникают, как правило, в следующих случаях:

- при получении товара потребителем обнаружено несоответствие товара заказу (например, оттенок, цвет);
- покупателю доставлен товар ненадлежащего качества;
- товар либо не был доставлен, либо доставлен с нарушением определенного продавцом срока.

При возникновении спора необходимо направить письменную претензию (описать ситуацию и указать требования, а также приложить копии документов, имеющих отношение к существу вопроса) способом и формой, которые должны быть указаны продавцом. В случае отсутствия размещенной продавцом информации о способе и форме направления претензии, её необходимо вручить непосредственно продавцу в двух экземплярах, получив в своем экземпляре отметку о принятии (печать, подпись, дата), либо направить её на электронный адрес (при наличии) или юридический адрес продавца по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если в течение десяти (календарных) дней с момента получения вашего обращения разрешить данную ситуацию в досудебном порядке не представится возможным, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Казанский
территориальный орган
Госалкогольинспекции РТ



Внимание!

Крупные интернет платформы (OZON, Яндекс. Маркет, Wildberries и другие) по своей правовой сути зачастую являются лишь агрегаторами. Агрегатор – организация, которая является владельцем программ и (или) сайтов в сети интернет и предоставляет потребителю возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом договор купли-продажи, а также произвести предварительную

оплату указанного товара. Продавцом товара в большинстве случаев торговая площадка не является. При покупке товара на торговой площадке и в случае наличия спора, требования необходимо предъявлять непосредственно продавцу. Сделать это можно через личный кабинет агрегатора, либо связавшись непосредственно с самим продавцом. Сведения о продавце содержатся в карточках товаров, а также в чеках покупок с указанием ИНН продавца/поставщика.

Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).

Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

Адреса сайтов: gosalcogol.tatar.ru, tatzpp.ru.

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

■ **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы). Адрес: 423400, г.Альметьевск, ул. Шевченко, д. 88. Тел. (8553) 33-67-02

■ **Арский** (Арский, Атнинский, Балтасинский, Кукморский, Сабинский, Тюлячинский районы). Адрес: 422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2а. Тел. (84366) 3-28-93

■ **Зеленодольский** (Зеленодольский, Апастовский, Буинский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Кайбицкий, Камско-Устьинский, Тетюшский районы). Адрес: 422250, г. Зеленодольск, ул. Засорина, д. 9. Тел. (84371) 4-58-78

■ **Казанский** (г.Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестречинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел. (843) 277-94-96

■ **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Мензелинский, Менделеевский, Тукаевский районы). Адрес: 423802, г. Наб. Челны, ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а). Тел. (8552) 71-43-03

■ **Нижнекамский** (Нижнекамский, Аксубаевский, Заинский, Муслимовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а. Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Новошешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д. Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11.

Адрес сайта: 16.rosпотребнадзор.ru.

Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

Адрес: 420061, г. Казань, ул. Сеченова, д. 13а, тел. (843) 221-90-16. Адрес сайта: fbuz16.ru.

Производители и магазины играют с цифрами на ценниках. Шоколадки весом не 100, а 85 г и масло в пачках не по 200, а по 180 г, молоко не в литровых упаковках, а по 800-900 мл. Знакомая картина?

Такой узаконенный недобросовестный — когда количество продукта в упаковке сокращают, а стоимость оставляют старой, называется шринкфляцией (от англ. shrink — сокращаться, уменьшаться). То есть продукт по факту дорожает, но на ценнике меняется цифра не цены, а размер упаковки, что менее заметно для потребителя. Явление это международное, и появление термина приписывают американской ученой и аналитику Пиппе Мальмгрен.

Шринкфляция является, по сути, скрытым повышением цен. Она стала за последнее время одной из самых массовых уловок производителей и продавцов. Примерно треть потребителей, как показывают исследования, даже не подозревают о том, что в привычную упаковку не докладывают продукт. Самые распространенные категории товаров, подверженные шринкфляции, — чипсы, крупы, колбасы, мороженое, шоколадные батончики, туалетная бумага.

Шринкфляция используется производителями в первую очередь из-за психологических особенностей покупателей: к повышению цен люди относятся весьма болезненно, а вот к изменению веса в упаковке — относительно спокойно (тем более, как сказано выше, многие и не замечают этого). Также исследования потребительского поведения показали, что покупатели комфортнее платят столько же денег за меньшее количество товара, чем получать его в прежнем объеме, но дороже.

Чаще всего шринкфляция «разгоняется» в периоды высокой инфляции, проблем с цепочками поставок, когда производителям нужно придумать какой-то способ, чтобы поднять

Шринкфляция – узаконенный недобросовестный

Как продавцы и производители обманывают покупателей



К повышению цен люди относятся весьма болезненно, а вот к изменению веса в упаковке — относительно спокойно

цены и при этом не отпугнуть покупателей.

Похожая стратегия — изменение рецептуры продукта, когда в ней начинают использоваться более дешевые ингредиенты. При этом упаковка тоже остается прежней, чтобы никто не заподозрил «подлог».

Еще одной уловкой, связанной уже с фасованными товарами, является указание их стоимости за 100 или за 200 г, что тоже вводит покупателей в заблуждение. Ведь невинная цена 80 руб. на ценнике, которую видит покупатель, в пересчете на килограммы может превратиться в 800 рублей!

В результате из-за шринкфляции, не понимая того, что происходит с ценами на самом

деле, потребители ежегодно переплачивают за товары очень большие суммы. Какие именно? Давайте посчитаем.

Стоимость одной упаковки ультрапастеризованного молока объемом от 0,9 до 1 л составляет в среднем от 50 до 85 руб. Потребитель рассчитывает, что покупает 1 литр продукта по написанной на витрине цене. На самом деле из-за шринкфляции переплата в перерасчете на 1 л составляет около 4 руб. за упаковку. Сумма вроде бы небольшая. Но при среднем потреблении одним человеком 46 л молока ежегодно (таковы данные Росстата) получается переплата в 184 руб. каждый год на одного человека, или примерно

5 млн рублей на всех граждан в нашем районе (27,1 тыс. человек). И это только по молоку!

Когда люди приходят за продуктами, большинство из них не склонно долго задерживаться у полок с товарами и тем более сравнивать вес разных продуктов, чтобы понять, какой из них на самом деле дешевле. Исследования потребительского рынка свидетельствуют, что решение о покупке потребитель принимает в течение всего 3–7 секунд! Конечно, за это время трудно, тем более в условиях, когда изготовитель и продавец не очень-то помогают в этом. Даже надпись о весе часто указывается на тыльной стороне упаковки,

а не на фронтальной, и к тому же мелким шрифтом!

При шринкфляции размер упаковки не изменяется. Это означает, что процентов 10–20 чека идет на оплату пустоты. К тому же объемы мусора при таком подходе не сокращаются, хотя должны бы: ведь меньший объем продукта можно упаковать в меньшую по размеру тару, чего не происходит. И это еще и экологическая проблема. Ведь, как известно, больше 23% мусора, идущего на свалку, — как раз тара и упаковка.

Решение проблемы шринкфляции простое и эффективное: на ценниках в офлайн- и онлайн-магазинах нужно раскрывать информацию не только о цене одной упаковки товара, но и его единицы — например, 1 кг или 1 л. И обе эти информации должны быть представлены наглядно и равноценно.

Для этого нужно внести изменения в стандарты по оформлению ценников. Сейчас есть возможность альтернативы: на ценниках, согласно постановлению правительства РФ, в обязательном порядке должна быть указана цена или за единицу, или за определенный вес. Мера, которую мы предлагаем, поможет стимулировать добросовестную конкуренцию между продавцами и производителями. Ведь тогда потребитель будет делать свой выбор, понимая, сколько реально стоит тот или иной товар, и получая возможность корректно сравнить стоимость разных брендов.

На что же рассчитывать потребителю? Пока спасение утопающих остается делом рук самих утопающих. Покупатели самостоятельно должны обращать пристальное внимание на ценники и, сравнивая разные товары, учитывать их вес. Это, конечно, долго, сложно и нудно. Зато вы сможете избежать неприятного сюрприза на кассе при расчете, когда вдруг выяснится, что вам предстоит выложить за покупки гораздо больше денег, чем вы рассчитывали.

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан

В настоящее время услуга доставки еды на дом остается достаточно востребованной. Как правило, доставка готовых блюд по заказу потребителя осуществляется через интернет или по телефону. Но перед этим следует внимательно ознакомиться со всей информацией о меню конкретного кафе или ресторана и изображением блюд на интернет-сайтах или в мобильных приложениях.

В большинстве случаев реализация продукции общественного питания осуществляется

Чтобы еда была удовольствием

через специальные сервисы владельцев агрегатора, поэтому владелец агрегатора обязан в соответствии с п. 1.2 ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» довести до сведения потребителей информацию о себе и о продавце (исполнителе).

Такую информацию владелец агрегатора обязан разместить на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети интернет. Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести посредством размещения на своем сайте ссылки на сайт продавца (исполнителя).

Не менее важна информация о предлагаемой продукции общественного питания, которая также подлежит размещению на сайте (см. п. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей).

Закон о защите прав потребителей, в частности статья 12, разделяет ответственность продавца (исполнителя) и владельца агрегатора.

При доставке готовых блюд и пищевых продуктов курьеры должны соблюдать правила личной гигиены, а также приезжать к заказчику в чистой форменной одежде, с чистыми продезинфицированными емкостями (коробами) для транспортировки готовых

блюд. Должны иметь личную медицинскую книжку, оформленную в установленном порядке.

При получении заказа обратите внимание на наличие информации на блюдах, она должна содержать следующие обязательные требования:

- наименование предлагаемой продукции и входящих в её состав рецептурных компонентов;
- сведения о массе (объеме) порции продукции общественного питания (блюда, изделия);
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (химическом составе и калорийности);

- дата и час изготовления;
- срок годности, условия хранения;

● наименование и место нахождения изготовителя пищевой продукции или фамилию, имя, отчество и место нахождения изготовителя пищевой продукции (индивидуального предпринимателя или юридического лица);

● рекомендации заказчику по приготовлению (при необходимости);

● в качестве дополнительной информации может быть указан нормативный или технический документ, в соответствии с которыми изготовлена продукция.

Зеленодольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан

На телефон горячей линии Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратился потребитель с просьбой проконсультировать по вопросу прав потребителя ввиду некачественной выкладки тротуарной плитки.

Чтобы тротуарная плитка служила долго...

Советы заказчику и исполнителю

Осенью прошлого года подрядчики выложили плитку. К весне текущего года плитка осела и в некоторых местах образовались сколы и выбоины. Специалисты пояснили потребителю, что в соответствии с п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполненной работе (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные



Одной из распространённых ошибок при укладке плитки является неправильная подготовка основания

Что должен знать мастер:

- Нельзя укладывать плитку на бетонное основание, так как покрытие быстро растрескается и придет в негодность.
- Нужно хорошо утрамбовать бордюрный камень, а еще лучше – поставить его на раствор, чтобы плитка не «разошлась».
- Нельзя использовать для устройства выравнивающего слоя песок с содержанием глины.
- Нельзя укладывать плитку в дождь без специального веса.
- В процессе укладки нужно постоянно проверять уровень поверхности плитки и правильность рядов.
- Нельзя использовать для заполнения стыков между плитками песок с примесями, а также опилки.

существенные отступления от условий договора.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения до-

говора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы

(оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ ПРИ УКЛАДКЕ ТРОТУАРНОЙ ПЛИТКИ:

- неправильная подготовка основания или водоотведения;
- неверная разметка площадки под плитку;
- неверная ориентация рисунка;
- отсутствие герметизации;
- неправильный уклон отдельных плиток;
- использование неподходящего клея.

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ



Вопрос-ответ

? «Я купил квартиру в многоквартирном доме, но в настоящее время жить в ней не планирую. Могу ли я потребовать от управляющей компании снизить подачу отопления в свою квартиру, чтобы уменьшить размер начисления коммунальных платежей?»

Игорь Б.»

– Нет, такого права для собственников жилых помещений действующее законодательство Российской Федерации не содержит. Услуга отопления предполагает подачу по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в многоквартирном доме, в жилых и нежилых помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, нормативной температуры воздуха.

Соответственно, исключение одной или нескольких квартир из процесса отопления, равно как и снижение для них подачи тепла, не предусмотрено.

? «У меня в одной из комнат в квартире лопнули батареи. За чей счёт производится их замена?»

Должна ли это сделать управляющая компания нашего дома? Тамара Ц.»

– Нет, обязанности по замене неисправных радиаторов у управляющей компании нет, поскольку радиатор не относится к общему имуществу многоквартирного дома.

В соответствии с подп. «д» п.2 и п.5, п.6 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. №491, управляющая компания несёт ответственность только за содержание общего имущества многоквартирного дома. Обслуживание и ремонт радиаторов в квартире должны осуществлять сами собственники за свой счет. Данная позиция подтверждена и судебной практикой – Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 09.04.2019г. №5-КГ18-321.

? «Кто несет расходы по пломбированию электрического счетчика домовладения, расположенного на столбе на улице – потребитель или сетевая организация?»

Сергей О.»

– Расходы по пломбированию прибора учета электроэнергии осуществляет гарантирующий поставщик, сетевая организация.

В соответствии с п. 81.8 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах

Счётчик на столбе



и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354, перед подписанием акта ввода прибора учета в эксплуатацию (при отсутствии оснований для отказа такого ввода) представитель исполнителя осуществляет установку контрольных пломб на приборе учета, а в случаях, предусмотренных п.80.1 настоящих Правил, – контрольная пломба на приборе учета электрической энергии устанавливается гарантирующим поставщиком, сетевой организацией.

Все мы любим путешествовать и открывать новые места, города и страны. Знакомиться с культурными достопримечательностями, музеями и памятниками, узнавать много полезной информации, интересных фактов о стране, о местных традициях и обычаях помогают экскурсоводы и гиды-переводчики.

В целях урегулирования отношений между туристами, экскурсоводами и гидами приняты Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2022 г. №992, которые вступили в силу 1 сентября 2022 года и действуют до 31 августа 2028 года. Но эти правила не распространяются на экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, осуществляющих свою деятельность с туроператорами и турагентами.

В Правилах определен обязательный перечень информации об услугах, порядок заключения и существенные условия договора, порядок исполнения договора, ответственность экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста (экскурсанта), основные положения которых заключаются в следующем.

1. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик при оказании услуг должны иметь при себе нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо аттестат экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика, выданный органами государственной власти субъектов РФ до 1 июля 2022 г.

На заметку путешественнику

Шесть правил оказания услуг экскурсоводом



При расчёте с туристом гид должен выдать документ, подтверждающий оплату услуг

2. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик доводят до сведения туристов (экскурсантов) следующую информацию:

- наименование своей организации, её адрес и режим работы;
- перечень, форма и оплата услуг и условия их оказания;
- сведения о сроках оказания услуг (дата, время начала и окончания либо продолжительность оказания услуги);
- сведения о форме, условиях и порядке заказа услуг, изменения или аннулирования заказа услуг;

– перечень и цена иных платных услуг, оказываемых экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты (при наличии);

– перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация доводится до сведения туристов (экскурсантов) в наглядной и доступной форме на информационном стенде, доске объявлений, сайте в информационно-телекоммуникационной

сети интернет, странице в социальных сетях либо странице сайта в сети интернет владельца агрегатора, с которым у экскурсовода (гида) и гида-переводчика заключено соответствующее соглашение.

3. Услуги оказываются на основании договора, который должен содержать:

- 1) сведения об экскурсоводе (гиде) и гида-переводчике:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - идентификационный номер налогоплательщика;
 - адрес электронной почты;
- 2) сведения об услугах:

– наименование и описание услуг (основные потребительские свойства);

- цена услуг
- 3) права, обязанности и ответственность сторон;
- 4) условия изменения и расторжения договора;
- 5) адрес для направления туристом (экскурсантом) претензии.

4. При заключении договора дистанционным способом, в том числе с использованием сети интернет, экскурсовод (гид) и гид-переводчик при наличии возможности оказания услуги направляют туристу (экскурсанту) подтверждение заказа услуг, содержащее сведения об экскурсоводе (гиде), о гида-переводчике и туристе (экскурсанте), наименовании услуг, сроках их оказания, цене услуг и порядке их оплаты, а также иные сведения, определяемые экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком.

Такой договор считается заключенным с даты получения туристом (экскурсантом) подтверждения заказа услуг.

5. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик вправе отказать в заключении договора, если на дату и время, указанные в заказе услуг, отсутствует возможность оказания услуги.

6. При осуществлении расчетов с туристом (экскурсантом) экскурсовод (гид) и гид-переводчик выдают туристу (экскурсанту) кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Нижнекамский
территориальный орган
Госалкогольинспекции
Республики Татарстан**

Опасный тур

? «У меня с семьей был куплен тур в Израиль, который должен был начаться через неделю. Однако в настоящее время Израиль объявил, что он находится в состоянии войны, и на его территории стало очень неспокойно. Имею ли я право без финансовых потерь расторгнуть договор, так как боюсь подвергать свою жизнь и жизни членов своей семьи опасности?»

Владимир А.»

– Да, это возможно. В соответствии с п.20 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1852, каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторже-

ния в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – её часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

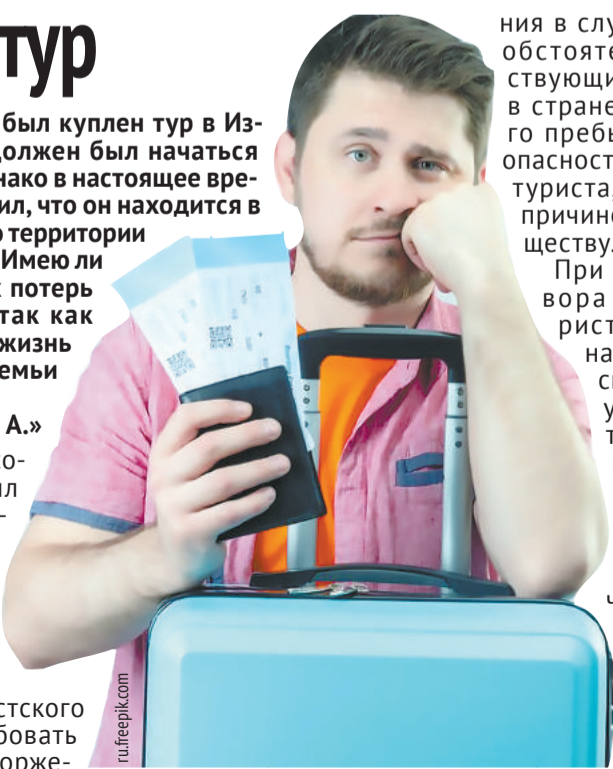
Что такое групповой иск

? «Я где-то читал, что можно обратиться с групповым иском в суд в защиту прав потребителей. В каких случаях это можно сделать?»

Кирилл Н.»

– В соответствии с ч.1 ст.244.20 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин или организация вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов группы лиц (в том числе и по вопросам защиты прав потребителей) при наличии совокупности следующих условий:

- 1) имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
- 2) предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;
- 3) в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;
- 4) использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.



Предложение о продаже товара, размещенное на сайте продавца и обращенное к неопределенному кругу лиц, содержащее подробную информацию о товаре и его цене, является публичной офертой.

Простыми словами, публичная оферта – это предложение заключить договор на определенных условиях с любым, кто отзовется, то есть продавец адресует публичную оферту неопределенному кругу лиц и должен заключить договор с каждым, кто согласится на его условия.

При этом после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты, продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара или иные условия договора.

Согласно п. 1 ст. 494 ГК РФ предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращенных к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные

Что такое «публичная оферта»?



Публичная оферта должна содержать все условия договора розничной купли-продажи

условия договора розничной купли-продажи. Существенными условиями для договоров купли-продажи являются:

- условие о наименовании товара (п. 3 ст. 455 ГК РФ),
- условие о количестве товара (ст. 465 ГК РФ),

■ условие о цене товара (п. 2 ст. 494, п. 1 ст. 500 ГК РФ),

■ а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Договор розничной купли-продажи может быть заключен

на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

В соответствии с пунктом 12 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463, при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

ВНИМАНИЕ!

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного

документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товаров продавец обязан разместить на сайте публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей. Фиксация цены происходит в момент заключения договора между покупателем и интернет-магазином, который определяется моментом оформления заказа с присвоением ему номера, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Изменить цену, объявленную в момент оформления заказа, продавец в одностороннем порядке не вправе. Продавец также не вправе включать в публичную оферту условие о возможности отмены им в одностороннем порядке оформленного заказа.

Альметьевский
территориальный орган
Госалкогольинспекции РТ

«Сгущенка» на любой вкус

«В последнее время на прилавках магазинов появилось очень много разных видов сгущенного молока. Какие бывают его виды, в чем их отличие, или это всё один и тот же продукт?

Марина Е.»

– В соответствии с п.5 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013), утвержденного Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 г. №67, существуют следующие виды данного молочного продукта:

■ «сгущенное с сахаром обезжиренное молоко» – концентрированный или сгущенный молочный продукт с сахаром, в котором массовая доля сухих веществ молока составляет не менее 26 процентов, массовая доля молочного белка в сухих



обезжиренных веществах молока – не менее 34 процентов и массовая доля молочного жира – не более 1 процента;

■ «сгущенное с сахаром цельное молоко» – концентрированный или сгущенный молочный продукт с сахаром, в котором массовая доля сухих веществ молока составляет не менее 28,5 процента, массовая доля

молочного белка в сухих обезжиренных веществах молока – не менее 34 процентов и массовая доля молочного жира – не менее 8,5 процента;

■ «сгущенное с сахаром частично обезжиренное молоко» – концентрированный или сгущенный молочный продукт с сахаром, в котором массовая доля сухих веществ молока составляет не менее 26 процентов, массовая доля молочного белка в сухих обезжиренных веществах молока – не менее 34 процентов и массовая доля молочного жира – более 1, но не менее 8,5 процента;

■ «сгущенные с сахаром сливки» – концентрированный или сгущенный молочный продукт с сахаром, в котором массовая доля сухих веществ молока составляет не менее 37 процентов, массовая доля молочного белка в сухих обезжиренных веществах молока – не менее 34 процентов и массовая доля молочного жира – не менее 19 процентов.



Консервы и пресервы: в чём отличие?

«При покупке рыбных консервов обратила внимание, что на полках магазинов продаются как рыбные консервы, так и рыбные пресервы. Чем они отличаются друг от друга?

Олег И.»

Согласно п.4 Технического регламента Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (ТР ЕАЭС 040/2016), принятого решением Совета ЕЭК от 18.10.2016г. №162, рыбные консервы – пищевая рыбная продукция, изготовленная из рыбы, водных беспозвоночных, водных млекопитающих и других водных животных, а также водорослей и других водных растений, массовая доля которых от массы нетто составляет не менее 50 процентов, с добавлением или без добавления пищевых добавок и ароматизаторов, соусов, гарниров, заливок, в герметично укупоренной упаковке, подвергнутая стерилизации.

Пресервы – солёная пищевая рыбная продукция, содержание которой от массы нетто составляет не менее 65 процентов для рыбы, 55 процентов – для водных беспозвоночных, икры, водных млекопитающих и других водных животных, а также водорослей и других водных растений, с массовой долей поваренной соли не более 8 процентов, с добавлением или без добавления пищевых добавок, гарниров, соусов, заливок, в плотной и (или) герметично укупоренной потребительской упаковке, подлежащая хранению в соответствии с условиями, установленными изготовителем.

Внимание!

При производстве пресервов термообработка вообще не проводится: рыба хранится за счет посола и лишь несколько месяцев, при этом сохраняются максимально полезные свойства рыбы.

Для изготовления консервов же к сырью добавляют масло или соус, иногда оставляют в собственном соку, затем закатывают и отправляют на стерилизацию. Термообработка позволяет продлить срок хранения консервов до двух с половиной лет.

«В магазине появилось много мороженого с заменителем молочного жира. На некотором из них имеется надпись «Пломбир». Это возможно? Я почему-то думал, что так может называться только натуральное мороженое, изготовленное без подобного заменителя.

Рифат Л.»

– Вы абсолютно правы, нанесение подобной информации в маркировку мороженого с

Фальшивый пломбир

заменителем молочного жира запрещено. В соответствии с п.84 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013), утвержденного Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 г. №67, не допускается применение понятий «молоч-



ное», «сливочное», «пломбир» в маркировке мороженого с заменителем молочного жира.

Родители должны всегда помнить, что хороший ранец — это забота о здоровье ребёнка, поэтому экономить на нём нельзя. Современные школьники носят свои учебники и тетрадки в ранцах или рюкзаках. Следует разобраться, в чём их главное отличие.

Ранец — это сумка на лямках с жестким каркасным корпусом и плотной спинкой; рюкзак — сумка на лямках без жесткого каркаса. Главное преимущество ранца в том, что его неудобно носить на одном плече, зарабатывая сколиоз.

На что следует обратить внимание при выборе ранца:

– согласно нормам ГОСТа, вес пустого ранца не должен превышать 1 кг;

– перед покупкой необходимо убедиться, что верхний край ранца не упирается в затылок школьника, а нижний — не давит на поясницу;

– учащимся начальной школы необходимо приобретать жесткий каркасный ранец, а рюкзак может подойти ученикам старшей школы;

– необходимо выбирать ранцы с полужесткой ортопедической спинкой, спинка должна быть с воздухообменом;

– на изготовление ранца должна быть пущена водонепроницаемая прочная нейлоновая ткань; хорошо, если будет

Правильный ранец – здоровый ребёнок

Специалисты советуют на выборе сумки не экономить



Удобно, когда пространство внутри ранца разделено на несколько отделений; основные отделения должны закрываться на застежку-молнию с легким ходом

присутствовать пластиковое или прорезиненное дно;

– лямки ранца должны быть крепкими и регулируемые, идеальная ширина лямок — 4-5 см;

– самым важным элементом декора и безопасности является светоотражающая лента на боках ранца или его лямках.

Согласно Закону «О защите прав потребителя» можно осуществить возврат школьного, городского или походного рюкзака обратно продавцу как ненадлежащего качества (бракованного), так и надлежащего.

Исходя из пункта 1 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан принять товар надлежащего качества при соблюдении следующих условий:

– товар не был использован;

– товарный вид и упаковка сохранены;

– отсутствует нарушение ярлыков и пломб;

– наличие кассовых или товарных чеков, если чек отсутствует, то возможен возврат, подкрепленный свидетельскими показаниями.

Если городской, школьный или походный рюкзак будет ненадлежащего качества, будут выявлены нарушения, дефекты, то согласно статье 18 Закона «О защите прав потребителей» покупатель имеет право на ряд требований:

– возврат и получения денег;

– обмен товара на новый с теми же заявленными характеристиками;

– проведение ремонта на бесплатной основе;

– обмен на товар с другими характеристиками с оплатой разницы в цене;

– по согласованию сторон снижение цены на товар равным величине найденного брака.

По вопросам защиты прав и законных интересов можно обратиться в отдел развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ по тел. 71-43-03.

Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

Дистанционный договор

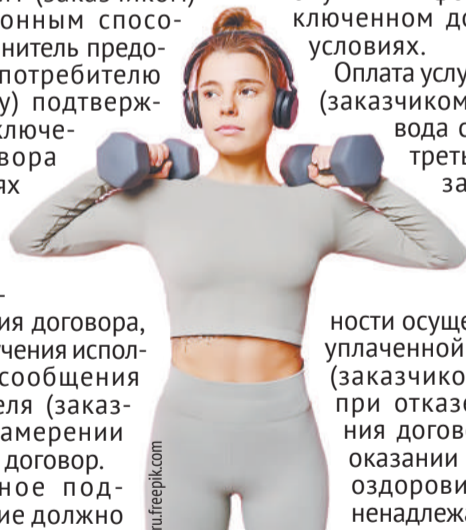
«Возможно ли заключение договора с фитнес-клубом дистанционным образом?»
Алёна П.»

– Да, это возможно. В соответствии с п.11 Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 30.01.2023г. №129, договор на оказание физкультурно-оздоровительных услуг может быть заключен в письменной форме, в том числе дистанционным способом с помощью электронных либо иных технических средств, позволяющих воспроизвести на материальном носителе в неизменном виде содержание сделки.

Согласно п.п.13, 14 Правил при заключении договора с потребителем (заказчиком) дистанционным способом исполнитель предоставляет потребителю (заказчику) подтверждение заключения договора на условиях оферты, которая содержит существенные условия договора, после получения исполнителем сообщения потребителя (заказчика) о намерении заключить договор. Указанное подтверждение должно

содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

Оплата услуг потребителем (заказчиком) путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем, не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем (заказчиком) суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании физкультурно-оздоровительных услуг ненадлежащего качества.



Отчислили? Верните деньги!

«Я поступил на платное обучение в один из вузов нашего города. При подписании договора об оказании платных образовательных услуг увидел пункт о том, что в случае моего отчисления из вуза перечисленные мною денежные средства за текущий курс обучения мне возвращены не будут. Насколько законно включение данного пункта в договор?»

Михаил К.»

– Данные действия исполнителя незаконны. В соответствии с п.1 ст.782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Если в договор включено условие об ином порядке расчетов (например, условие о том, что сумма, перечисленная заказчиком за текущий курс обучения, в случае отчисления не возвращается), данное условие является ничтожным на основании п. 1 и подп. 3 п. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», так как ущемляет права потребителя. Данная позиция подтверждается и судебной практикой, в частности, п.3 Обзора, утвержденного Президиумом ВС РФ 06.07.2016, определение ВС РФ от 03.08.2021 №5-КГ21-51-К2.

Неучам и хулиганам – не место!

«Мой ребенок учится в частной школе. Существуют ли какие-либо случаи, когда договор на оказание платных образовательных услуг может быть расторгнут не по моей инициативе, а по инициативе частной образовательной организации?»

Елена В.»

– Да, такие случаи существуют. Согласно п.22 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. №1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», по инициативе исполнителя данный договор

может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;

б) невыполнение обучающимся по профессиональной образова-

тельной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;

в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;

г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;

д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

Деньги вернут, но не полностью

«Я решила пройти онлайн-обучение по успешному инвестированию. Приобрела и оплатила курс, прошла 2 видеоурока (из 20) и поняла, что мне данное обучение не подходит. Могу ли я потребовать вернуть всю оплаченную мною сумму, ведь учеба только началась?»

Марина П.»

– Нет. Согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Таким образом, вы сможете вернуть денежные средства, оплаченные за обучение, но не в полном объеме – за вычетом фактически понесенных расходов исполнителем (онлайн-школой). В данном случае исполнитель успел частично исполнить свои обязательства, следовательно, в этой части (за 2 видеоурока) денежные средства возврату не подлежат.

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратился житель города с просьбой разъяснить его права в ситуации с приобретением товара ненадлежащего качества.

Электросамокат с возвратом

Если товар не входит в Перечень технически сложных товаров

Как оказалось, гражданин ещё весной приобрёл электросамокат «Kugoo» мощностью 600 Вт (скорость 35-40 км/ч) и до настоящего времени неоднократно передавал его продавцу на гарантийный ремонт. Вот и на этот раз в товаре вновь появился недостаток после его устранения.

Специалисты дали покупателю разъяснение. Согласно действующему законодательству Российской Федерации эта модель самоката не относится к транспортному средству, так как только средства индивидуальной мобильности мощностью более 4 кВт или максимальная конструктивная скорость кото-

рых более 50 км/ч признаются транспортным средством, предназначенным для движения по дорогам общего пользования.

Мощность двигателя электросамоката гражданина 600 Вт, поэтому он не входит в Перечень технически сложных товаров. В связи с этим в течение гарантийного срока потребитель вправе предъявить продавцу любое требование, предусмотренное статьёй 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе и возврат денег.

Потребителю оказали помощь в составлении проекта претензии. В случае невыполнения его требований в добровольном порядке, он имеет право обратиться в суд. При необходимости специалисты территориального органа готовы оказать правовую помощь в подготовке проекта искового заявления.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ



Платный ветеринар

? «Что относится к платным ветеринарным услугам?»
Альбина Д.»

– В соответствии с п.2 Правил оказания платных ветеринарных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.08.1998г. №898, к платным ветеринарным услугам относятся:

- клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противоэпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация, дегельминтизация;

- все виды лабораторных исследований, проведение ветеринарно-санитарной экспертизы продовольственного сырья и пищевых продуктов животного происхождения, пищевых продуктов животного и растительного происхождения неперышленного изготовления, предназначенных для продажи на продовольственных рынках, а также некачественных и опасных в ветеринарном отношении пищевых продуктов животного происхождения;

- исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, с участием их в выставках и соревнованиях;

- определение стельности и беременности всех видов животных, получение и трансплантация эмбрионов и другие мероприятия, связанные с размножением животных, птиц, рыб, пчел и их транспортировкой;

- консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания;

- кремация, эвтаназия и другие ветеринарные услуги.

Без квитанции

? «Я отдавала в ателье костюм: мне надо было ушить пиджак и укоротить брюки. Однако выданную мне квитанцию при приёмке вещей для работы я потеряла. Отдадут ли мне теперь вещи в ателье?»

Ирина К.»

– Да, конечно. В соответствии с п.5 Правил бытового обслуживания населения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. №1514, изделие (вещь), указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуг (выполнении работ), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

Квитанция без... аметистов

О приёме на ремонт ювелирных изделий

? «Я сдала несколько старых ювелирных изделий в ювелирную мастерскую для изготовления нового комплекта. При приёмке моих изделий мастер мне выдал соответствующую квитанцию, однако в ней не указано конкретно, что были приняты пара серёг и кольцо с аметистами (только наименование, количество и металл). Я боюсь, что потом мне скажут, что камней вообще не было в принимаемых изделиях. Правильно ли оформлена квитанция, разве не нужно подробнее описывать, какие изделия приняты для переработки от потребителя?»

Светлана Д.»



– Ваши опасения совершенно обоснованы. В соответствии с п.20 Правил бытового обслуживания населения, утвержденных Постановлением Правитель-

ства РФ от 21 сентября 2020 г. №1514, в договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и

драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также указывается описание принятых для ремонта ювелирных и других изделий из

? «В нашем поселковом магазине, куда я постоянно хожу, продавцы отказываются принимать безналичную оплату. Разве нет обязанности у продавца обеспечить для покупателя оплату товара любым удобным способом по выбору – наличными или в безналичном порядке?»

Фарида Т.»

– Нет, такая обязанность возникает не всегда. В соответствии с п.1 ст.16.1 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» продавец обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) пу-

Как хочу, так не плачу...

тем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца, у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за

предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствами коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети интернет, продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте воз-

можность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов. Также продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

В случае приёма для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, использованных для изготовления (ремонта) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

В случае приёма для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем при приёме по согласованию с потребителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе с применением реактивов, изготавливаемых Федеральной пробирной палатой.

С 1 сентября 2023 года вступили в силу новые правила по защите прав потребителей в медицинской и транспортной сферах.

О платных медуслугах и... столике в вагоне

Какие изменения произошли в законодательстве

Новый порядок оказания платных медицинских услуг предусматривает возможность дистанционного заключения договора между медицинскими организациями и потребителями. Вместе с тем, организация не вправе оказывать дополнительные платные медуслуги без оформления дополнительного соглашения к договору или нового договора на данные услуги. В договоре также должны быть указаны порядок и условия выдачи медицинских документов, их копии и выписки из них.

Согласно новым правилам, медицинская организация обязана сообщать потребителю сведения о форме и способах направления обращений или жалоб в госорганы и организации, а также по обращению потребителя выдать документы, подтверждающие фактические расходы потребителя за оказанные медуслуги и приобретенные лекарственные препараты для медицинского применения. Дистанционная оплата медуслуг через счета третьих лиц не освобождает медорганизацию от обязательств возврата средств потребителю, как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг.



Новыми правилами установлен запрет на высадку из поездов несовершеннолетних граждан, не достигших 16-летнего возраста

Новый порядок затрагивает и транспортную сферу услуг в части железнодорожных перевозок грузов и пассажиров. Так, указанными правилами установлен запрет на высадку из поездов несовершеннолетних

граждан, не достигших 16-летнего возраста. Урегулирован спорный вопрос по пользованию столиком рядом с нижней полкой. Теперь пассажиры с верхних полок могут также им пользоваться для приема пищи

в течение 30 минут утром и вечером, и 60 минут – в обеденное время.

Урегулированы правила размещения ручной клади. Преимущественное право для использования в поездах дальнего

следования нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир нижней полки, а верхнего места – пассажир верхней полки. Если конструкцией вагона предусмотрено размещение багажа только внизу, то пассажиры, вне зависимости от занимаемого места, имеют равные права на использование места для размещения ручной клади.

С 1 сентября мелкие породы собак, не помещенные в ящики, корзины, клетки, контейнеры, перевозятся в порядке, предусмотренном для перевозки крупных и служебных собак, а именно в намордниках, с поводком и на полу купе, в котором они перевозятся под контролем владельца.

Кроме этого, запрещено использовать в пути музыкальные инструменты и средства звукоусиления, кроме слуховых аппаратов и наушников. Также по новым правилам по истечении срока действия паспорта или свидетельства о рождении допускается использование в течение 90 дней билетов, приобретенных по этим документам.

Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

В Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратилась жительница Арска со следующей проблемой. В одной из стоматологических клиник Казани она заключила договор на оказание платных медицинских услуг, а именно зубопротезирование металлокерамикой на сумму 35000 рублей.

Все процедуры были выполнены, но проблемы начались после установки зубных протезов. Как оказалось, они были изготовлены некачественно, что привело к проблемам со здоровьем. На устные обращения действий не последовало.

Специалисты территориального органа дали потребителю подробную консультацию и оказали помощь в составлении

Зубы не в радость

Вернут ли деньги за некачественную работу?

претензионного письма. Напомним, что в соответствии с п.1 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Согласно п.1 ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из одно-

родного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполне-



ния договора о выполненной работе (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В соответствии с п.3 ст. 29 Закона требования, связанные

с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, но в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

В итоге вопрос разрешился в досудебном порядке. Потребителю был произведен возврат денег за некачественно оказанную услугу.

Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ